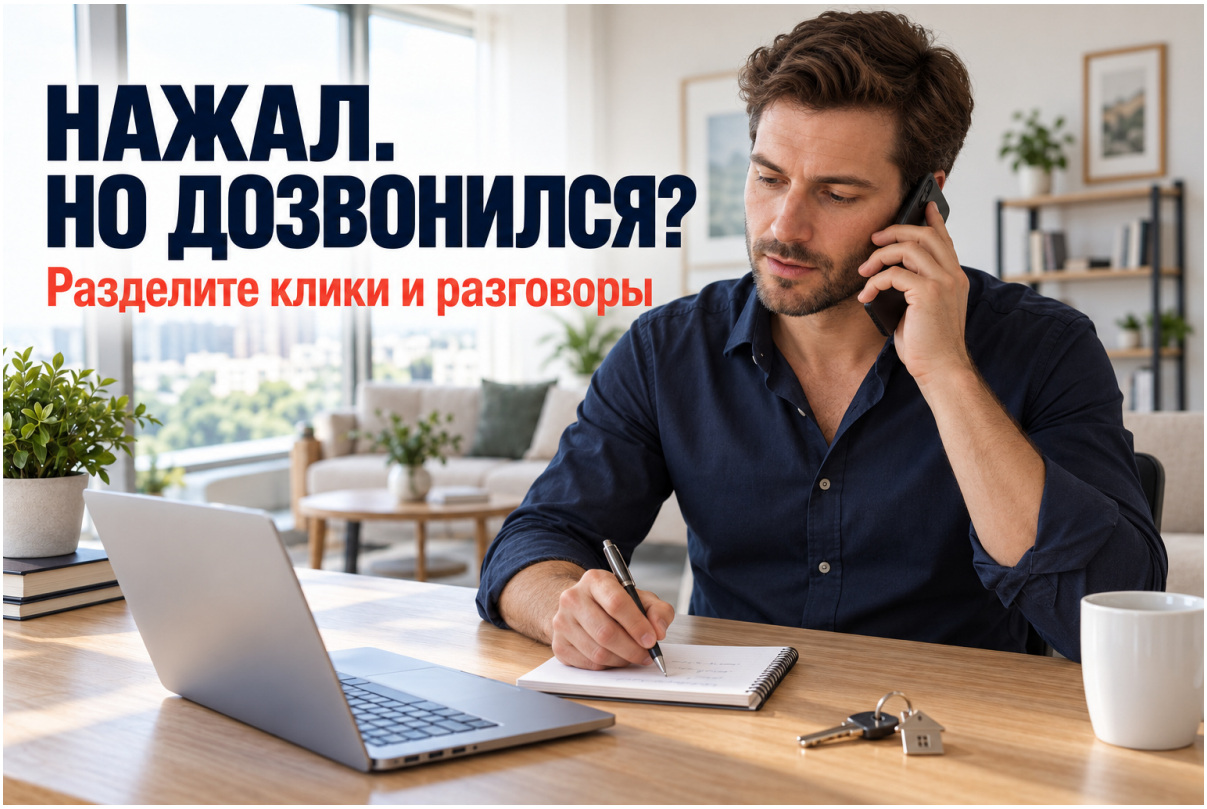
Нажал → позвонил → поговорил: карта телефонных событий

Отделите интерес к контакту от реального разговора. Внутри карта событий, расчёты учебного периода, разбор пропусков и лист проверки телефонного маршрута.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Авторский комплект Нейросистемы риелтора. Все числа вымышлены. Данные сайта и телефонии в примере не связаны между собой; они не образуют автоматически единую конверсионную воронку.

Сайт, телефония и разговоры: разные данные

Отчёт показывает клики по телефону, но непонятно, сколько звонков поступило, сколько приняли и какие превратились в полезные обращения.

Источник	Учебные данные	Что нельзя утверждать
Сайт	60 взаимодействий, 45 визитов	60 звонящих людей
Телефония	40 входящих, 30 принятых	Все пришли с этих кликов
Разбор разговоров	22 по услуге из 30	22 новых договора
Договорённости	13 следующих шагов из 22	13 завершённых сделок

Что собрать для телефонной карты

- ID и условие телефонной цели.
- Период, фильтры и единица сайта.
- Журнал звонков с определениями статусов.
- Доступная связь визита и звонка либо её отсутствие.
- Критерий разговора по услуге и следующего шага.
- Правило повторов и обработки пропусков.

Определения, события и ограничения

1. Опишите условие телефонной цели

Проверьте ID, тип, номера и условие срабатывания. Отметьте скрытие номера и дату изменения правила.

Готово: Название соответствует фактически измеряемому действию.

Не делайте так: Цель клика названа подтверждённым звонком.

2. Разделите события пути

Опишите взаимодействие, входящий звонок, принятый звонок, разговор по услуге и следующий шаг. Назовите источник каждого.

Готово: У каждой ступени своё подтверждение.

Не делайте так: Статус соединения автоматически стал качественным лидом.

3. Сведите данные с ограничениями

Сохраните период, фильтры и единицы. Отдельно укажите, есть ли подтверждённая связь между визитом и звонком.

Готово: Неизвестный источник остаётся неизвестным.

Не делайте так: Два числа из разных отчётов выданы за связанную воронку.

Где есть подтверждённая связь

Дозвон, обработка и корректные доли

4. Проверьте путь дозвона

Сверьте видимый и вызываемый номера, устройства, страницы и доступность линии. Полный тест звонка согласуйте и отметьте.

Готово: Посетитель может связаться по ожидаемому маршруту.

Не делайте так: Кнопка открылась, значит разговор состоялся.

5. Разберите пропуски и результат

Назначьте ответственного и следующий шаг для пропуска. В разговоре фиксируйте услугу, выясненную задачу и договорённость.

Готово: Обработка видна, повторы связаны с обращением.

Не делайте так: Каждая попытка дозвона создаёт нового клиента.

6. Считайте правильные переходы

Укажите знаменатель каждой доли. Не складывайте браузерные события, звонки и CRM в общее число заявок.

Готово: Отчёт показывает реальные этапы и место улучшения.

Не делайте так: Рост кликов представлен ростом договоров.

Что мешает следующему шагу

Учебный период: считаем разные переходы

Учебный журнал содержит 40 входящих, 30 принятых и 10 пропущенных. Из 30 принятых 22 соответствуют услуге; в 13 из этих 22 согласован следующий шаг. Все доли ниже относятся только к этой логике.

Переход	Расчёт	Смысл
Принятые из входящих	30 / 40 × 100% = 75%	Доля принятых
Пропуски из входящих	10 / 40 × 100% = 25%	Доля пропущенных
По услуге из принятых	22 / 30 × 100% ≈ 73,3%	Соответствие задаче
Следующий шаг из подходящих	13 / 22 × 100% ≈ 59,1%	Договорённость о действии
Клик сайта → звонок	Не рассчитано	Нет подтверждённой связи

На сайте 60 взаимодействий, но нельзя делить все 40 звонков на 60 и называть результат конверсией. Звонки могут иметь другие источники и сроки. Сначала требуется совместимое сопоставление событий.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
60 событий по номеру равны 60 лидам	Назвать действие, единицу и отдельно проверить звонки.
Принят означает полезный разговор	Определить услугу, содержание и результат общения.
Десять пропусков равны десяти потерянным сделкам	Разобрать причины, повторы и дальнейшую обработку.

Где искать проблему по событиям

Что обнаружено	Что это показывает	Следующая проверка
Есть взаимодействия с номером	Интерес к контакту на сайте	Фактический путь дозвона
Много пропусков	Проблема приёма возможна	Время, линии и распределение
Принят, но нет разговора по услуге	Статус не описывает качество	Содержание и критерий
Есть разговор, нет следующего шага	Нужен разбор договорённости	Понятность предложения и действия
Источник звонка неизвестен	Связь не подтверждена	Доступный учёт и ограничения
После смены цели больше событий	Возможно изменилось измерение	Версия и фактическое условие

Три вопроса к телефону в отчёте

1. Какое действие действительно означает эта телефонная цель?
2. Связаны ли звонки с этими визитами или показаны отдельно?
3. Что произошло после принятого разговора?

18 проверок телефонных событий

Галочка означает подтверждённый результат. Если данных нет, перенесите вопрос в лист решений.

Определения и измерение

- [ ] **ID цели проверен.** Известно фактическое условие. Не доверяйте одному названию.
- [ ] **Скрытие учтено.** Понятны события на устройстве. Не называйте наведение звонком.
- [ ] **Единица выбрана.** События отличимы от визитов. Не считайте повторы людьми.
- [ ] **Период сохранён.** Границы и фильтры известны. Не смешивайте окна.
- [ ] **Ступени описаны.** У каждого события своё подтверждение. Не объединяйте всё в лиды.
- [ ] **Версия известна.** Изменения правил датированы. Не сравнивайте разное молча.

Связь и доступность

- [ ] **Связка подтверждена.** Визит и звонок сопоставлены по правилу. Не делите несвязанные суммы.
- [ ] **Источник неизвестен честно.** Пробел не заменён догадкой. Не приписывайте рекламе на глаз.
- [ ] **Номер совпадает.** Видимый и вызываемый контакты согласованы. Не проверяйте только надпись.
- [ ] **Устройства проверены.** Маршрут понятен на телефоне и компьютере. Не судите по одному экрану.
- [ ] **Доступность реальна.** Часы и распределение соответствуют обещанию. Не обещайте постоянный ответ без процесса.
- [ ] **Тест помечен.** Есть согласованный технический результат. Не плодите настоящие обращения.

Обработка и выводы

- [ ] **Пропуски разобраны.** Есть ответственный и итог. Не теряйте событие после уведомления.
- [ ] **Повтор связан.** Попытка относится к существующей задаче. Не создавайте нового лида автоматически.
- [ ] **Разговор определён.** Услуга и результат понятны. Не заменяйте качество длительностью.
- [ ] **Следующий шаг записан.** Есть действие и ответственный. Не оставляйте «поговорили».
- [ ] **Знаменатель указан.** Процент отвечает конкретному вопросу. Не смешивайте все клики и звонки.
- [ ] **Итог без двойного счёта.** CRM и телефония не складываются слепо. Не удваивайте одну заявку.

Карта данных и связей

События, визиты, звонки и обращения различаются. Не превращайте одинаковый период в доказательство, что каждый звонок произошёл после учтённого клика.

Номер или группа: _____

Событие / источник / условие	Единица / период / количество	Связь / неизвестное / ограничение

Что считаем обращением: _____

Что осталось неизвестным: _____

Период и версия цели: _____

Лист обработки звонков

Повторная попытка связи может относиться к одному обращению. Сохраняйте историю событий и связь с задачей, не увеличивая число новых клиентов автоматически.

Звонок / задача / статус	Обработка / следующий шаг	Ответственный / дата / итог

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Название заменило определение. Клик назван звонком без подтверждения.

Несвязанные суммы стали конверсией. Визиты и телефония не сопоставлены.

Ответ равен качеству. Неизвестно, о чём был разговор.

Пропуск стал потерянной сделкой. Причина и последующая связь не проверены.

Один путь посчитан трижды. Сайт, телефония и CRM сложены как новые заявки.

Согласуйте следующий шаг

Сводка без завышения заявок

Период _____. Цель и ID _____. Условие _____. Единица сайта _____. Входящие _____. Принятые _____. По услуге _____. Следующий шаг _____. Связь с визитом: подтверждена / неизвестна. Правило повторов _____. Что проверить _____.

Первое действие после чтения

Возьмите один номер и один период. Сначала подпишите события и ограничения данных, затем выберите один участок: доступность, приём, содержание разговора или следующий шаг.

Ответственный за пропуски: _____

Первое улучшение процесса: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Телефон нажимают, а результат разговора не виден?

Диагностическая карта для риелтора поможет связать привлечение, доступность связи, обработку обращения и следующий понятный шаг клиента.

Проверить путь телефонного обращения →

14.10.2026 проверены справки Метрики о телефонной цели, режиме скрытия и отдельном учёте звонков. Условия и определения своего счётчика проверяются по фактической настройке.

Яндекс Метрика: клик по телефону и режим скрытия номера

Яндекс Метрика: отдельный учёт и передача звонков

Два источника данных не равны одной воронке

Учебная сверка показывает, какие доли посчитать можно, а где сначала нужна связь между событиями.

Наблюдение	Допустимый вывод	Недопустимая подмена
60 событий в 45 визитах	Были повторные взаимодействия в учёте	60 уникальных звонящих
40 входящих, 30 принятых	Принято 75% по заданному статусу	75% посетителей поговорили
22 разговора по услуге	73,3% от 30 принятых	22 оплаченных договора
13 следующих шагов	59,1% от 22 подходящих	13 завершённых сделок
Сайт и звонки без связи	Два раздельных набора данных	Конверсия равна 40 / 60

Условие цели нужно прочитать в настройке. В режиме частичного скрытия номера на компьютере Метрика учитывает также наведение, поэтому показатель нельзя без проверки назвать числом нажатий или звонков. Сохраните ID и дату изменения правила. Определение важнее привычного названия в отчёте.

Одно событие может повторяться в визите, а один человек может возвращаться. Поступивший звонок может относиться к другому источнику или произойти позже. Одинаковый период отчётов не создаёт индивидуальной связи между ними. Для вычисления перехода сначала определите совместимые события и окно сопоставления.

Если источник узнают со слов человека, это записывают как его ответ. Он может помнить последний контакт и не помнить первый. Не превращайте такое сообщение в точное доказательство рекламного визита. Отметка неизвестности сохраняется там, где способ учёта не позволяет сделать более сильный вывод.

Данные телефонии и результата общения дополняют сайт. Отдельная передача сведений о звонках описана в справке Метрики; её наличие и корректность не следуют из цели клика. Выберите подходящую организацию учёта под задачу, а затем подтвердите фактическое соответствие на согласованном тесте.

Пропущенный звонок: событие, причина и действие

Пропуск требует понятной обработки, но сам по себе не доказывает потерю готового покупателя или плохую работу сотрудника.

Что выяснить	Пример результата	Следующее действие
Когда поступил	Вне заявленных часов	Проверить обещание и альтернативный контакт
Куда направлялся	На занятую линию	Проверить распределение
Была ли повторная связь	Разговор состоялся позже	Связать события с обращением
Соответствует ли услуге	Запрос по другой задаче	Уточнить маршрут без ложного лида
Что договорились	Подготовить данные к разговору	Записать действие и ответственного

Сверьте видимый номер и вызываемый контакт. Проверьте страницы и устройства, включая подменяемые номера, если они используются. Открытие интерфейса набора подтверждает только переход. Полный тест звонка согласуют отдельно, помечают как технический и не повторяют бесконечно в реальной линии.

У пропуска фиксируют обработку: попытку обратного контакта, состоявшийся разговор, отказ, ошибочный номер или ожидание. Повтор по той же задаче связывают с обращением. История звонков остаётся полной, но каждое событие не превращается в нового клиента. Для иной самостоятельной задачи правило учёта может отличаться.

Критерий полезного разговора должен соответствовать услуге. Содержательная запись включает запрос, выясненные обстоятельства и следующий шаг. Одна длительность не объясняет качество. Также статус «отвечен» может включать соединение с меню или другим сотрудником; проверьте определение используемой телефонии.

Нейросети передавайте обезличенные определения и агрегированные числа. Попросите проверить расчёты, знаменатели и пробелы в связях. Модель не должна угадывать источник, содержание или итог разговора. Её полезный результат состоит в точном вопросе к данным и следующем действии команды.